

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjaga dan meningkatkan pelayanan termasuk salah satu tanggung jawab sebagai seorang pekerja dan termasuk salah satu perbuatan baik. Kualitas hasil pekerjaan yang merupakan “*out-put*” kerja, itulah yang dinilai oleh konsumen ataupun nasabah sejauh mana keberhasilan pengusaha melayani konsumen atau nasabahnya¹.

Pelayanan konsumen adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dimanasiapa yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah sopan santun, berpengetahuan dan berusaha, ini bertujuan agar produk/jasa menang dalam persaingan di era *buyer's market* seperti sekarang².

Pelayanan nasabah/pelanggan (*customer service*) dalam dunia jasa menjadi sesuatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik (*feed back*) untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan biasanya didapatkan dari pendapat pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan pelanggan menjadi penting karena juga dapat

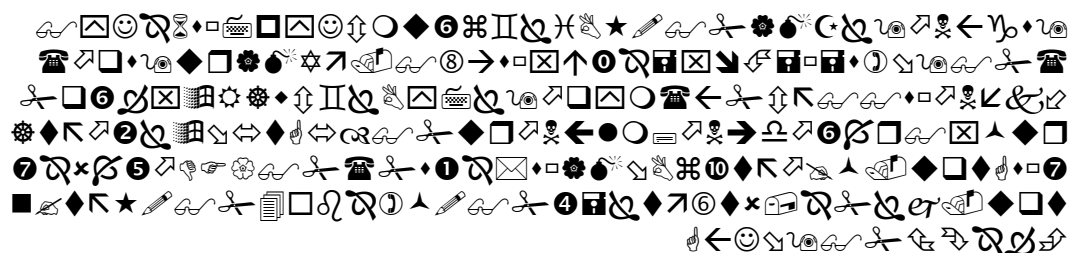
¹Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2002), h. 95.

²Dr. Sopiah, MM. Mpd & Syihabudhin, SE., M.Si, *Manajemen Bisnis Ritel*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), h. 252.

menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada ketidakpuasan³.

Pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, dimana unsur pokoknya adalah kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Manfaatnya yaitu memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, meningkatkan penjualan produk dan jasa serta meningkatkan pendapatan perusahaan⁴.

Selain itu, dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, para karyawan dituntut untuk selalu bersikap ramah tamah dan tersenyum. Dengan tersenyum (*tabassum*) ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain pun (nasabah) merasa lebih dihargai. Setiap insan harus berkata lemah lembut terhadap insan lainnya, sebab jika bersikap kasar tentu orang-orang akan menjauhinya. Sebagaimana dijelaskan oleh Allah Swt dalam Surat Ali Imran(3) ayat 159 :



Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlakulah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu m'afkanl*

³Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 178.

⁴Fandhi Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 138

ahmereka, mohonkanlah ampun bagimereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu”⁵.

Ayat di atas menjelaskan bahwa berlaku lemah lembut yang merupakan anjuran yang diperintahkan oleh Allah Swt dan jika berlaku kasar tentu orang-orang-orang akan menjauhkan diri dari sekitar kita. Begitu juga dengan pelayanan, jika seorang *customer service* berlaku lemah lembut terhadap pelanggan/nasabahnya, tentulah mereka akan senang. Sebaliknya jika berlaku kasar, tentu pelanggan/nasabah tersebut akan lari dan tidak akan pernah mendatangi tempat dimana *customer service* itu berada yang tentunya akan merugikan diri mereka sendiri.

Posisi *customer service* (pelayanan nasabah) menjadi sangat vital pada setiap perusahaan-perusahaan mulai dari perusahaan yang kecil hingga perusahaan yang berskala besar. Mulai dari bank umum, bank perkreditan rakyat bahkan sampai ke koperasi pelayanan ini menjadi sesuatu yang paling diutamakan agar mendapatkan *image* yang baik dari masyarakat.

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan lainnya (bukan bank). Lembaga keuangan bukan bank ini biasanya lebih terfokus kepada salah satu bidang saja, apakah penyaluran dana atau menghimpun dana, walaupun ada juga lembaga yang melakukan keduanya. Kemudian masing-masing lembaga keuangan lainnya dalam menghimpun atau menyalurkan dana mempunyai cara-cara tersendiri⁶.

⁵Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*, (Bandung: Syaamil Cipta Media, 2006), h. 71.

⁶Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 4.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Bab I Ketentuan Umum pasal 1 bagian kesatu, dinyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan⁷.

Bangunan Ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yakni : *tauhid* (keimanan), *'adl* (keadilan), *nubuwwa* (kenabian), *khilafah* (pemerintahan), *ma'ad* (hasil). Oleh karena itu kita butuh contoh yang membuktikan bahwa konsep ekonomi Islam adalah konsep untuk manusia bukan untuk malaikat, serta mampu dijalankan oleh manusia.

Nubuwwa adalah jawaban akan kebutuhan ini. Rasulullah member contoh bagaimana melakukan kegiatan ekonomi yang membawakan sukses dan di akhirat⁸.

Ada beberapa Sifat – sifat utamanabi Muhammad SAW, yang harus diteladani oleh manusia dalam perilaku bisnis ialah

1. Menggunakan niat yang tulus dalam bisnis adalah ibadah kepada

Allah. Seperti mana dijelaskan dalam surat adzariyat ayat 56

﴿لَا يَسْعَىٰ فِي مَالِهِ فَتًى﴾

﴿لَا يَسْعَىٰ فِي مَالِهِ فَتًى﴾

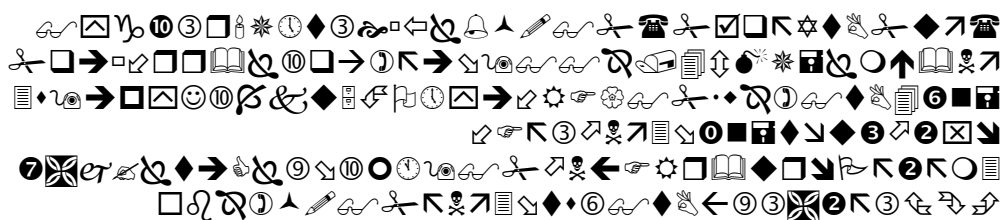
⁷R.T Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 3.

⁸IR. H. Adiwarman A. Karim, S.E., M.B.A., M.A.E.P, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insan Press, 2001) , h. 176.

Artinya : *“Dan jika kamu khawatir akan (terjadinya) pengkhianatan dari suatu golongan, Maka kembalikanlah Perjanjian itu kepada mereka dengan cara yang jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat”.*

5. Menepati janji

Seperti mana dijelaskan dalam ayat al- maidah ayat 1.



Artinya : *”Hai Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”⁹.*

Salah satu koperasi yang terdapat di Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis ialah Koperasi Lecah Mandiri. Koperasi ini merupakan koperasi yang bergerak pada bidang simpan pinjam yang terletak di Jl. Jend. Sudirman, Desa Teluk Lecah Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Motto yang ditanamkan koperasi ini ialah “pelayanan prima membangun desa”.

Jika kita lihat dari motto yang terdapat pada Koperasi Lecah Mandiri ini sangat menitikberatkan pada pelayanan. Pelayanan prima itu sendiri jika didefinisikan menurut Nina Rahmayanty di dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Prima” terdapat lima karakteristik yang mendasar, diantaranya:

⁹M.Suyanto, *Muhammad Business Strategi & Ethics*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008),h. 184.

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan¹⁰.

Keempat poin inilah yang harus dijadikan sebagai acuan pelayanan prima pada Koperasi Leca Mandiri. Pelayanan yang baik dan secara umum didambakan oleh masyarakat ialah :

1. Mendapatkan kemudahan dalam urusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang¹¹.

Namun dari sisi lain ,Berdasarkan penelitian, ada juga beberapa pendapat masyarakat yang penulis temui yang mengatakan masalah pelayanan di koperasi lecah mandiri unit simpan pinjam (USP) yaitu :

1. Tidak selalu adanya pegawai yang menangani urusan- urusan yang diperlukan ditempat kerja, sehingga masyarakat harus menunggu.
2. Adanya kecendrungan menggunakan pelayanan dengan melihat kedudukan masyarakat.

¹⁰Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 17-18.

¹¹H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000) Cet. IV. h.41.

3. Pencairan dana yang selalu tertunda.

Dengan adanya fenomena di atas, penulis mendapatkan sesuatu yang bertolak belakang antara motto yang dikemukakan koperasi dengan pelayanan yang didapatkan nasabah. Namun, penulis tidak bisa menyimpulkan bahwa pelayanan nasabah di koperasi tersebut bertolak belakang dengan motto “pelayanan prima membangun desa” tanpa adanya penelitian lebih lanjut kepada nasabah-nasabah beserta pihak Koperasi Lecah Mandiri. Boleh jadi nasabah-nasabah lainnya justru mendapatkan pelayanan prima seperti yang menjadi motto Koperasi Lecah Mandiri selama ini.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengungkapkan permasalahan tersebut lebih lanjut melalui karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI LECAH MANDIRI UNIT SIMPAN PINJAM (USP) DESA TELUK LECAH KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALISDITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”**.

B. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini terarah, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada analisis kualitas pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis ditinjau menurut ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah.
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
- b. Sebagai sumbangsih penulis dalam mengembangkan disiplin ilmu guna pengembangan ilmu pengetahuan.
- c. Sebagai bahan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai analisis kualitas pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis ditinjau menurut ekonomi Islam.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan mengambil lokasi penelitian pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Jalan Jend. Sudirman, Desa Teluk Lecah, Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Alasan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut ialah karena adanya beberapa fenomena yang terjadi pada koperasi lecah mandiri desa teluk lecah kecamatan rupa, kabupaten bengkalis.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah yang telah melakukan peminjaman pada tahun 2014 Koperasi Lecah Mandiri.

Sedangkan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri, dan tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Lecah Mandiri yang telah mengajukan pembiayaan di koperasi tersebut hingga tahun 2014 sebanyak 180 orang.

Dikarenakan jumlah populasi terlalu banyak maka penulis melakukan penentuan jumlah sampel dari populasi sebanyak 119 dengan taraf kesalahan 5%, yang

dilihat pada tabel buku prof. Dr. Sugiyono¹². Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Random Sampling*.

Dimana *random*

sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama – sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara penelitian langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)¹³. Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan koperasi beserta nasabah Koperasi Lecah Mandiri.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia. Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pendapat ahli, buku-

¹²Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 131.

¹³Masri Singarimbun, *Pedoman Praktis Membuat Usulan Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), h. 58.

buku, literatur dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu tanya jawab secara langsung dengan narasumber yakni pimpinan dan karyawan Koperasi Lecah Mandiri.
- c. Studi Dokumentasi, dalam penulisan ini penulis juga mengumpulkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian dan dokumen-dokumen yang terdapat pada Koperasi Lecah Mandiri
- d. Angket, penulis membuat pertanyaan berupa angket yang diberikan kepada responden yakni nasabah Koperasi Lecah Mandiri

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode yang sesuai dengan penelitian ini yang bersifat deskriptif kualitatif. Maka analisis data yang penulis gunakan adalah data deskriptif, dimana setelah data terkumpul kemudian dilakukan penganalisaan secara kualitatif lalu digambarkan dalam bentuk uraian.

7. Metode Penulisan

- a. Deduktif, yaitumengumpulkanfakta-faktaumumkemudiandianalisisdandiuraikansecarakhusus.
- b. Induktif, yaitumengumpulkanfakta-faktakhususkemudiandianalisisdandiuraikansecaraumum.
- c. Deskriptif, yaitumengungkappuraianatasfakta yang diambildarilokasipenelitian.

F. SistematikaPenulisan

Penulisaninipadagarisbesarnyaterdiridarilimababdansetiapbabterdiridaribeberapabagiandenganpenulisansebagaiberikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalambabinidijelaskanmengenailatarbelakangmasalah, batasanmasalah, rumusanmasalah, tujuandankegunaanpenelitian, metodepenelitian,dansistematikapenulisan.

BAB II : GambaranUmum Koperasi

Dalam bab ini dijelaskan mengenai sejarah singkat berdirinya koperasi, struktur organisasi dan pembagian kerja koperasi, sertaaktivitas pada koperasi.

BAB III : Tinjauan Teoritis

Dalam bab ini dijelaskan mengenai pengertian analisis kualitas, pengertian pelayanan, karakteristik pelayanan prima, koperasi, dan koperasi dalam Islam.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang kualitas pelayanan pada Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi lecah mandiri unit simpan pinjam (USP) dan tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Koperasi Lecah Mandiri Unit Simpan Pinjam (USP) Desa Teluk Lecah Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan penutup, dimana bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang dirangkum dari hasil penelitian dan pembahasan, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan beberapa saran.